

**ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT
PRODUK JASA PENDIDIKAN KOMPUTER PADA LEMBAGA
PENDIDIKAN ALFABANK CABANG KLECO SURAKARTA**

SKRIPSI



Dimaksudkan Untuk Penyusunan Skripsi
Jenjang Strata I

Oleh:

Zulis Rumaida

B 100 020 565

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT
PRODUK JASA PENDIDIKAN KOMPUTER PADA LEMBAGA
PENDIDIKAN ALFABANK CABANG KLECO SURAKARTA**

Yang ditulis oleh **ZULIS RUMAIDA, NIM: B 100 020 565**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat diterima.

Surakarta, 2006

Pembimbing Utama

(Drs. Ma'ruf, MM)

Mengetahui

Dekan

(Drs. H. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
NIRM :
Jurusan :
Judul Skripsi :
.....
.....
.....
.....
.....

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

.....

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan, pendapatan, status pekerjaan dengan kualitas proses belajar mengajar, fasilitas, pelayanan dan biaya dan untuk mengetahui hubungan antara variabel karakteristik konsumen terhadap atribut produk jasa pendidikan komputer pada lembaga pendidikan ALFABANK Cabang Kleco, Surakarta. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Chi-square. Analisis Chi-square digunakan untuk mengetahui apakah ada keterkaitan antara karakteristik konsumen (tingkat pendidikan, pendapatan, dan status pekerjaan) terhadap atribut produk jasa.

Hasil analisis data diketahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan kualitas diperoleh Chi Square (X^2 hitung = 10,681) > X^2 tabel (9,488) dan P value (0,030) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kualitas proses belajar mengajar. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dengan Fasilitas. Chi Square = 10,365 diperoleh X^2 hitung (10,365) > X^2 tabel (9,488) dan P value (0,035) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan fasilitas. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dengan Pelayanan diperoleh nilai Chi Square (X^2 hitung) = 8,362 > X^2 tabel (9,488) dan P value (0,079) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan pelayanan yang diberikan lembaga. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dengan Biaya diperoleh X^2 hitung (9,840) > X^2 tabel (9,488) dan P value (0,043) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan biaya. Hubungan Antara Pendapatan Dengan Kualitas diperoleh X^2 hitung (10,132) > X^2 tabel (9,488) dan P value (0,038) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara tingkat pendapatan dengan kualitas. Hubungan Antara Pendapatan Dengan Fasilitas diperoleh X^2 hitung (10,229) > X^2 tabel (9,488) dan P value (0,037) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara tingkat pendapatan dengan fasilitas. Hubungan antara pendapatan dengan pelayanan diperoleh X^2 hitung (2,107) > X^2 tabel (9,488) dan P value (0,716) > (0,05) artinya tidak terdapat hubungan antara tingkat pendapatan dengan pelayanan. Hubungan Antara Pendapatan Dengan Biaya. Diperoleh X^2 hitung (23,575) > X^2 tabel (12,592) dan P value (0,000) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara tingkat pendapatan dengan biaya. Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Kualitas diperoleh X^2 hitung (16,361) > X^2 tabel (12,592) dan P value (0,012) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kualitas. Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Fasilitas diperoleh X^2 hitung (13,918) > X^2 tabel (12,592) dan P value (0,031) < (0,05) artinya terdapat hubungan antara pekerjaan dengan fasilitas. Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Pelayanan diperoleh X^2 hitung (9,065) < X^2 tabel (12,592) dan P value (0,170) > (0,05) maka H_0 artinya tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan pelayanan. Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Biaya diperoleh X^2 hitung (16,619) > X^2 tabel (12,592) dan P value (0,011) < (0,05), artinya terdapat hubungan antara pekerjaan dengan biaya.

Hasil analisis *coefficient of contingency* menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi sikap konsumen terhadap atribut produk pada lembaga pendidikan ALFABANK Cabang Kleco, Surakarta adalah faktor pendapatan dengan biaya ditunjukkan dengan selisih yang paling kecil antara C dengan C_{max} yaitu 0,745598.

Kata Kunci: Pendidikan, pendapatan, kualitas, fasilitas, pelayanan, biaya.

MOTTO

"Innalillaahi wa innaa ilaihi rooji'uun"

"Wahai saudaraku engkau tidak akan pernah memperoleh ilmu kecuali dengan 6 syarat; 1) Otak yang cerdas, 2) Biaya yang mahal, 3) Tempat yang jauh, 4) Waktu yang panjang, 5) Kedekatan dengan guru, dan 6) Sabar dalam menuntut Ilmu"

(Ali Bin Abi Thalib)

Barangsiapa menginginkan dunia maka harus dengan ilmu dan barangsiapa menginginkan akhirat maka harus dengan ilmu, dan barang siapa menginginkan keduanya maka harus dengan ilmu

(Hadits)

Barangsiapa dihinakan Allah, maka tak seorangpun akan memuliakannya

(Al-Haj: 18)

"Awalilah segala sesuatu dengan keterbukaan"

(Penulis)

TERIMA KASIH

On my heart and on my mind.....

Allah SWT atas segala rahmat-rahmat dan hidayah-Nya

Bapak dan Ibu tercinta yang telah mencurahkan kasih sayangNya dan memberikan dorongan...

Kakak kakakku n' ade'-ade'ku semua aku sangat menyayangi kalian...

Very special thanks.....

Prima - Sutra Dewi Anak Teknik Kimia yang selalu aq kerjain bila aku BeTe, Menjadi Teman senasib di Naungan Atap Kos sejak aku di UMS hingga sekarang ("Pokok'e Boloku sing paling setia")

For All the love and support.... thank you.....

Mbak Narsi, Ari, Fitri, Yayuk, Nisa, Endah, di Kos Lama..... Yang selalu membuat Ceriwis Abis.....

Antic (Akuntansi'02) Luzk, Mey, Intan, Dwi, Novy, w2n, weny, Ita-2, Rini, Dewi, Vony, Febry, Mira, Eny, Marini, Eka, Chandra, Erwin, dan Temen-temen "Cowox" yang lain di kelas F, teman2 seangkatan yang membuat masa kuliah begitu penuh warna.....

Kakak Saiya Jo....., Thank u/ hari-hari yang menyenangkan dan tak menyenangkan

Kakak Yuli..... the unforgettable memories.....

Mas Is..... dan kru Be-Es..... thank you anyway.....

And Last but not least.....

Ya Allah.....Alhamdulillah.....

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلاَمُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

***Apabila kamu mendapatkan pangkal kenikmatan,
Maka jangan kamu menghilangkan ujungnya
Dengan kurang bersyukur.***

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa menuntun, memberikan dan melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelengkapan guna memperoleh gelar kesarjanaan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Karakteristik Konsumen Terhadap Atribut Produk Jasa Pendidikan Komputer Pada Lembaga Pendidikan Alfabank Cabang Kleco Surakarta**”. Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya uluran tangan dari beberapa pihak yang sangat berharga dan besar nilainya bagi penulis. Atas bantuan yang penuh ketulusan tersebut, penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Drs. Ma'ruf, MM, selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, serta besarnya motivasi

yang beliau berikan yang sangat membantu penulis menjadi bersemangat dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Agus Muqorobin, SE, M.Si, selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Jati Waskito, selaku pembimbing akademik yang telah membantu mengarahkan dan memberikan petunjuk kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kuliah di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Segenap staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membekalkan ilmu-ilmunya dan membimbing penulis selama study.
6. Bapakku, terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, do'a dan dukungannya selama ini semoga bapak tidak akan pernah merasa lelah membimbingku.
7. Ibuku, terima kasih atas semua yang telah diberikan selama ini
8. Seseorang yang telah setia mendampingi dalam suka duka, terima kasih atas segala pengertian, perhatian dan kasih sayangmu, lihatlah aku.... karenamu aku bisa menjadi seperti sekarang ini.
9. Keluarga besar kelas J Manajemen Angkatan'02, terima kasih atas segala kekompakan, kebersamaan dan persaudaraan yang telah terjalin selama ini; fajar, triag, bebek, iying, vian, sirex, nuyul, feny, yeni, dindiv, fauzy, sambar, vivian, bambang, yudex, nagin, heri, lara, aniza, kecil, hanant, babe, lexfindut.
10. Mas “2” **BS.** makasih banget udah banyak ngebantuin.

Akhir dari harapan penulis, semoga goresan yang hampir tiada arti ini dapat berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan, atas izin Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna dan banyak kekurangan-kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran demi perbaikan diharapkan demi untuk lebih baiknya skripsi di masa mendatang.

Selanjutnya, akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

***Pena adalah pohon dan buahnya adalah tulisan.
Akal pikiran adalah lantan
Dan mutiaranya adalah tindakan yang bijaksana.***

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Surakarta, Mei 2006

Zulis Rymaida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pemasaran Jasa	8
B. 1. Pengertian dan Ruang Lingkup Perilaku Konsumen	12
2. Model Perilaku Konsumen.....	14
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15

	C. Penelitian Terdahulu	19
	D. Perbedaan Antara Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	20
BAB	III METODOLOGI PENELITIAN	21
	A. Kerangka Penelitian	21
	B. Hipotesis	22
	C. Metode Penelitian.....	23
	D. Analisis Data	27
	E. Analisis Kuantitatif	27
BAB	IV PELAKSANAAN HASIL PENELITIAN	32
	A. Sejarah Perkembangan	32
	B. Prestasi Yang Pernah Diraih	33
	C. Deskripsi Jabatan	34
	D. Kebijakan Produk/Jasa	40
	E. Kebijakan Harga.....	43
	F. Kebijakan Promosi	45
	G. Analisa Data	46
	1. Analisis Deskriptif	46
	2. Analisis Kuantitatif	47
	a. Uji validitas	47
	b. Uji Reliabilitas	49
	c. Uji Chi Square dan Uji Koefisien Kontingensi.....	50

	3. Pembahasan Hasil Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	63
BAB V	PENUTUP	65
	A. Kesimpulan	65
	B. Saran-saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas Motivasi	42
Tabel 4.2 Uji Validitas Upah	42
Tabel 4.3 Uji Validitas Lingkungan Kerja	43
Tabel 4.4 Uji Validitas Produktivitas Kerja	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel	44
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji Heterokedastisitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Otokorelasi Metode Durbin-Watson	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.2. Daerah penerimaan dan penolakan pengujian validitas regresi linier berganda Uji-t test	36
Gambar 3.3. Daerah penerimaan dan penolakan pengujian validitas regresi linier berganda Uji F	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. BTL Indria Teknik	40